

## **Wenn Worte fehlen: Wie Ombudsleute bei der LIFE Jugendhilfe jungen Menschen eine Stimme geben**

*Bei der LIFE Jugendhilfe können sich Betreute und Mitarbeitende jederzeit an zwei externe Ombudspersonen wenden - ein Sicherheitsnetz, das dann greift, wenn im Alltag die Worte fehlen oder Konflikte unlösbar erscheinen.*

Die LIFE Jugendhilfe hat in ihr Schutzkonzept zwei externe Ombudsleute integriert, die vollständig unabhängig vom Träger arbeiten. Jeder junge Mensch erhält bei Aufnahme eine Karte mit den Kontaktdaten sowie ein Erläuterungsschreiben zur Ombudsstelle. Das Gleiche gilt für alle Mitarbeitenden. Der Ombudsmann bringt Qualifikationen in Sozialer Arbeit, Sozialmanagement, Sexualpädagogik und systemischer Beratung mit, die Ombudsfrau ist staatlich anerkannte Erzieherin und Diplom-Sozialarbeiterin. Beide verfügen über jahrelange Praxiserfahrung in der Kinder- und Jugendhilfe und sind jederzeit für Anliegen erreichbar.

Die Situation: Wenn im Betreuungsalltag Konflikte entstehen

Ein 15-jähriger Jugendlicher lebt seit Monaten in einer Projektstelle der LIFE Jugendhilfe aus Bochum. Die Betreuung läuft gut, aber es gibt einen Punkt, an dem er und sein Betreuer immer wieder aneinandergeraten. Der Jugendliche traut sich nicht, das Problem offen anzusprechen - aus Angst, die Beziehung zu gefährden.

Oder: Eine pädagogische Fachkraft macht sich Sorgen über Verhaltensänderungen ihres Betreuten. Sie ist unsicher und würde gerne mit jemandem außerhalb der Struktur darüber sprechen - jemandem, der neutral ist.

Genau für solche Momente gibt es die Ombudsstelle. Sie ist das Sicherheitsnetz, das greift, wenn im Alltag die Worte fehlen oder ein neutraler Blick von außen gebraucht wird.

Was macht eine Ombudsperson?

Das Wort "Ombudsmann" oder "Ombudsfrau" stammt aus dem Schwedischen und bedeutet Vertrauensperson oder Vermittler. In der Jugendhilfe sind Ombudsleute Ansprechpartner für alle, die Unterstützung brauchen - bei kleinen Alltagsfragen oder schwerwiegenden Konflikten.

Entscheidend ist, dass Ombudsleute weder dem Träger noch dem Jugendamt unterstellt sind. Sie arbeiten vollständig weisungsunabhängig und sind nur dem Wohl der Betreuten und der Fairness verpflichtet. Sie müssen niemandem Rechenschaft ablegen und bekommen keine Vorgaben.

Diese Unabhängigkeit ist die Grundlage für Vertrauen. Nur wenn die jungen Menschen sicher sein können, dass ihre Anliegen vertraulich behandelt werden, werden sie diese Möglichkeit auch nutzen.

Die Ombudsleute bei LIFE Jugendhilfe: Wer sind sie?

Bei der LIFE Jugendhilfe Erfahrungen gibt es bewusst zwei Ombudspersonen - eine Frau und einen Mann. Damit haben sowohl die Betreuten als auch die Mitarbeitenden die Wahl, sich an die Person zu wenden, bei der sie sich wohler fühlen.

Der Ombudsmann: Breites Fachwissen für komplexe Fragen

Der Ombudsmann verfügt über einen Bachelor-Abschluss in Sozialer Arbeit und hat zusätzlich einen Master in Sozialmanagement absolviert. Seine Weiterbildungen als Sexualpädagoge (isp) und Systemischer Berater (SG) machen ihn zum Ansprechpartner für ein breites Spektrum an Themen.

Gerade die Qualifikation als Sexualpädagoge ist wertvoll, da viele der Betreuten in ihrer Vergangenheit sexualisierte Gewalt oder Grenzüberschreitungen erlebt haben. In solchen Fällen braucht es jemanden, der nicht nur zuhört, sondern auch fachlich einordnen kann.

Die Ombudsfrau: Praxisnähe durch langjährige Erfahrung

Die Ombudsfrau ist staatlich anerkannte Erzieherin und Diplom-Sozialarbeiterin. Durch ihre Ausbildung und ihr Studium kennt sie sowohl die praktische Erziehungsarbeit als auch die theoretischen Hintergründe der Sozialarbeit.

Diese Kombination ist hilfreich bei Konflikten im Betreuungsalltag. Sie versteht die Herausforderungen der intensiven 1:1-Betreuung und kann die Perspektiven aller Beteiligten nachvollziehen. Durch ihre jahrelange Berufserfahrung hat sie ein gutes Gespür dafür, wann eine Situation kritisch wird.

Wie funktioniert die Kontaktaufnahme in der Praxis?

Der Zugang zur Ombudsstelle ist bewusst einfach gehalten. Bei Aufnahme erhält jeder junge Mensch eine Karte mit den Kontaktdaten beider Ombudspersonen sowie ein Erläuterungsschreiben, das kindgerecht erklärt, wofür die Ombudsstelle da ist.

Das Gleiche gilt für die Mitarbeitenden. Sie können sich jederzeit an die Ombudsleute wenden - um über einen konkreten Fall zu sprechen, eine zweite Meinung einzuholen oder Unsicherheiten zu besprechen.

Die Kontaktaufnahme kann auf verschiedenen Wegen erfolgen:

- ? Telefonisch für ein direktes Gespräch
- ? Per E-Mail für schriftliche Anliegen
- ? Über persönliche Treffen bei intensiverem Austauschbedarf

Diese Flexibilität ist wichtig, denn nicht jeder fühlt sich wohl dabei, sofort am Telefon über persönliche Themen zu sprechen.

Welche Themen landen bei der Ombudsstelle?

Die Bandbreite der Anliegen ist groß. Manchmal geht es um konkrete Konflikte: Ein Jugendlicher fühlt sich ungerecht behandelt, eine Mitarbeiterin ist unsicher, ob eine Maßnahme richtig war, ein junger Erwachsener möchte wissen, welche Rechte er hat.

In anderen Fällen geht es um grundsätzlichere Fragen: Ist die Projektstelle das Richtige für mich? Wie geht es nach Ende der Betreuung weiter?

Und manchmal brauchen die Anrufer auch einfach nur jemanden, der zuhört. Jemanden, der nicht Teil des Systems ist und der keine Erwartungen hat.

Die Erfahrungen der LIFE Jugendhilfe zeigen: Allein die Tatsache, dass es diese Möglichkeit gibt, wirkt beruhigend. Viele wissen das Angebot zu schätzen, auch wenn sie es nie in Anspruch nehmen - weil sie wissen, dass da jemand ist, wenn sie ihn brauchen.

Die Rolle der Weisungsunabhängigkeit

Das wichtigste Merkmal der Ombudsstelle ist ihre vollständige Weisungsunabhängigkeit. Die beiden Ombudspersonen sind nicht bei der LIFE Jugendhilfe angestellt. Sie bekommen keine Vorgaben vom Träger und müssen keine Berichte schreiben, es sei denn, es geht um akute Kindeswohlgefährdung.

Diese Unabhängigkeit ist das Fundament, auf dem Vertrauen wachsen kann. Nur wenn die Betreuten und Mitarbeitenden sicher sein können, dass ihre Gespräche vertraulich bleiben, werden sie sich öffnen.

Natürlich gibt es Grenzen. Wenn ein junger Mensch akut gefährdet ist, müssen die Ombudsleute handeln. Aber auch dann geschieht nichts über den Kopf des Betroffenen hinweg. Die Ombudsleute besprechen mit ihm, welche Schritte notwendig sind.

Ein Teil des umfassenden Schutzkonzepts

Die Ombudsstelle ist ein Baustein im Schutzkonzept der LIFE Jugendhilfe aus Bochum, aber nicht der einzige. Es gibt regelmäßige Besuche durch Koordinatorinnen und Koordinatoren, externe Überprüfungen, therapeutische Begleitung und die Zusammenarbeit mit Kinder- und Jugendpsychiatrien.

All diese Maßnahmen haben ein gemeinsames Ziel: sicherzustellen, dass die jungen Menschen gut aufgehoben sind und dass Probleme frühzeitig erkannt werden. Die Ombudsstelle ist dabei das Element, das von außen kommt, das unabhängig ist und das eine Alternative bietet, wenn die regulären Strukturen nicht ausreichen.

Die Erfahrungen der LIFE Jugendhilfe in den letzten 30 Jahre zeigen, dass diese Kombination aus interner Qualitätssicherung und externen Kontrollmechanismen funktioniert. Die Erfolgsquote von 75 Prozent spricht für sich.

Fazit: Eine Stimme für die, die sie brauchen

Die Ombudsstelle bei der LIFE Jugendhilfe ist mehr als nur eine formale Anforderung. Sie ist ein echter Mehrwert - für die jungen Menschen, die dort eine neutrale Anlaufstelle finden, und für die Mitarbeitenden, die bei Unsicherheiten jemanden fragen können.

In einem Arbeitsfeld, das von Abhängigkeiten und Machtgefällen geprägt ist, ist eine solche unabhängige Instanz unverzichtbar. Sie gibt den jungen Menschen das Gefühl: "Ich habe eine Stimme. Ich werde gehört. Und es gibt jemanden, der auf meiner Seite steht - egal, was passiert."

Das ist vielleicht das Wertvollste, was die LIFE Jugendhilfe aus Bochum ihren Betreuten mitgeben kann: das Wissen, dass sie nicht allein sind.

## Pressekontakt

LIFE Jugendhilfe GmbH

Herr Presseteam LIFE Jugendhilfe GmbH  
Hattinger Str. 348  
44795 Bochum

life-jugendhilfe.de/  
pr@life-jugend-hilfe.de

## Firmenkontakt

LIFE Jugendhilfe GmbH

Herr Presseteam LIFE Jugendhilfe GmbH  
Hattinger Str. 348  
44795 Bochum

life-jugendhilfe.de/  
pr@life-jugend-hilfe.de

Die LIFE Jugendhilfe unterstützt auffällige und traumatisierte Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene durch individualpädagogische Maßnahmen auf ihrem Weg zu einem selbstbestimmten Leben.

Die LIFE Jugendhilfe ist überzeugt, dass alle jungen Menschen erziehbar sind. Scheitern herkömmliche Erziehungsmaßnahmen, liegt das oft an der fehlenden Methode oder dem ungeeigneten Pädagogen. Deshalb setzt sie auf Individualpädagogik mit 1:1-Betreuung durch Fachkräfte, die gemeinsam mit den Betreuten maßgeschneiderte Lösungskonzepte entwickeln.

Anlage: Bild

